സുതാര്യ കേരളം പരിപാടി മുഖേന ലഭിച്ച പരാതികൾ

29 (2503) ശ്രീ. എ. എം. യൂസഫ് : താഴെക്കാണുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക് മുഖ്യമന്ത്രി സദയം മറുപടി നൽകുമോ :

(എ) ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിൽ വന്നതിനുശേഷം സുതാര്യ കേരളം പരിപാടി മുഖേന എത്ര പരാതികൾ ലഭിച്ചുവെന്നും ഇതിൽ എത്ര പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കണ്ടുവെന്നും വ്യക്തമാക്കുമോ ;

(ബി) സുതാര്യ കേരളം പരിപാടിയിൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുമായി നേരിട്ട് എത്ര പരാതിക്കാർക്ക് സംസാരിക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ടെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ ;

(സി) സുതാര്യ കേരളം പരിപാടിയിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ വേഗത്തിൽ പരിഹാരം ഉണ്ടാകുന്നതിന് നടപടി സ്വീകരിക്കുമോ ?

ഉത്തരം

(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സെല്ലിൽ 4-8-2010 വരെ നേരിട്ടും, തപാൽ, ഫാക്സ് എന്നിവ മുഖേനയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ എൻ.ഐ.സി. -യുടെ സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിച്ചും ടോൾ ഫ്രീ മുഖേന Call Centre -ൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികൾ C-Dit-ന്റെ സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിച്ചുമാണ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് നടപടി സ്വീകരിച്ചു വന്നിരുന്നത്. ടി സോഫ്റ്റ് വെയർ പ്രകാരം സെല്ലിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളുടെ സമഗ്രമായ കണക്കുകൾ ലഭിക്കുമായിരുന്നില്ല. നിലവിലുണ്ടായിരുന്ന സോഫ്റ്റ് വെയറിലെ സാങ്കേതിക പോരായ്മകൾ പരിഹരിച്ചുകൊണ്ട് 5-8-2010 മുതൽ C-Dit വികസിപ്പിച്ചെടുത്ത പുതിയ സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിച്ച് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് വരുന്നു. പ്രസ്തുത സോഫ്റ്റ് വെയറിൽനിന്നും ലഭിച്ച കണക്കുകൾ പ്രകാരം 5-8-2010 മുതൽ 31-1-2011 വരെ 11040 പരാതികൾ ലഭിക്കുകയും 3279 പരാതികൾ പരിഹരിക്കുകയോ/തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ശേഷിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേൽ നടപടികൾ തുടർന്നുവരുന്നു.

(ബി) 2007 നവംബർ മാസം മുതൽ നാളിതുവരെ ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രി പങ്കെടുത്ത 437 പരാതികൾ ദൂരദർശൻ മുഖേന ടെലികോസ്റ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

(സി) സുതാര്യകേരളത്തെ മികച്ച ഒരു ഇ-ഗവേണൻസ് പദ്ധതിയാക്കി വളർത്തിക്കൊണ്ടു വരുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി C-Dit-ന്റെ സഹായത്തോടെ പരിഷ്കരിച്ച ഒരു സോഫ്റ്റ് വെയർ സ്ഥാപിക്കുകയും ടി സോഫ്റ്റ് വെയറിന്റെ സഹായത്തോടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേലുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ സൂക്ഷ്മമായി വീക്ഷിച്ച് പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിന്, നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ സെല്ലിൽനിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്താൻ ജില്ലാ കളക്ടർ അദ്ധ്യക്ഷനായി രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള ജില്ലാതല മോണിട്ടറിംഗ് സമിതി എല്ലാ മാസവും അവലോകനം നടത്തി പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായി നടത്തിവരുന്നു.

LIBRARY ARCHIVES Kerala Legislative Assembly